ЛОЯЛЬНОСТИ И УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ ПЕРСОНАЛА

Смольник Г.Г.
Научный руководитель к.с.н., доцент Кандричина И.Н.
Белорусский национальный технический университет

Удовлетворенность персонала тесно связана с его лояльностью, преданностью работников своей организации, их желанием прилагать максимум усилий в ее интересах, разделять ее ценности и цели. Лояльность персонала есть следствие его удовлетворенности. В литературе существуют различные точки зрения на понятие лояльность персонала организации, систематизация которых позволяет выделить три подхода.

Во-первых, лояльность персонала организации рассматривается с точки зрения безопасности. В данном контексте критериями лояльности выступают надежность, профессиональная пригодность, наличие или отсутствие предосудительных, или нежелательных действий: хищений, утечки информации, пьянства, опозданий, случаев абсентеизма и т.п. При этом человек рассматривается как ресурс, и к нему применяется широкий спектр мер воздействия (от видеонаблюдения до проверок на полиграфе).

Во-вторых, лояльности персонала как эмоциональной привязанности и приверженности организации. Например, М.И. Магура рассматривает понятие «приверженность работников своей организации», являющееся психологическим состоянием, определяющим ожидания, установки, особенности их рабочего поведения и то, как они воспринимают организацию. Приверженность организации предполагает идентификацию, вовлеченность и лояльность.

В-третьих, лояльность рассматривает как психологическое состояние или отношение к работе, характеризующееся эмоциональной привязанностью к организации, субъективной оценкой цены ухода из организации и ощущением обязательств перед ней.

Лояльность персонала находится в непосредственной зависимости от удовлетворенности работой, зависящей от удовлетворения потребностей и реализации ожиданий персонала. Лояльность может быть истинной, прагматической или вынужденной в зависимости от доминирования в ней той или иной составляющей: аффективной (эмоциональной), продолженной (расчетной) или нормативной.